

SKRIPSI

ANALISIS *USABILITY* DENGAN METODE EVALUASI HEURISTIK PADA *WEBSITE E-COMMERCE*

(STUDY KASUS : BUKALAPAK.COM DAN BLIBLI.COM)

USABILITY ANALYSIS USING HEURISTIC EVALUATION METHOD E-COMMERCE WEBSITE

(CASE STUDY: BUKALAPAK.COM AND BLIBLI.COM)



KHURMAIN SUTRYA

155610090

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER

AKAKOM

YOGYAKARTA

2020

SKRIPSI

ANALISIS *USABILITY* DENGAN METODE EVALUASI HEURISTIK PADA WEBSITE *E-COMMERCE*

(STUDY KASUS : BUKALAPAK.COM DAN BLIBLI.COM)

USABILITY ANALYSIS USING HEURISTIC EVALUATION METHOD E-COMMERCE WEBSITE

(CASE STUDY: BUKALAPAK.COM AND BLIBLI.COM)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi jenjang strata satu

(S1)

Program Studi Sistem Informasi

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer

AKAKOM

Yogyakarta

Disusun Oleh

KHURMAIN SUTRYA

155610090

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER

AKAKOM

YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS *USABILITY* DENGAN METODE EVALUASI HEURISTIK PADA WEBSITE *E-COMMERCE*

Telah dipersiapkan dan disusun oleh

KHURMAIN SUTRYA

155610090

Telah dipertahankan Tim Penguji

Pada Tanggal


13 Februari 2020

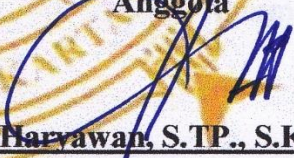
Susunan Tim Penguji

Pembimbing/Penguji

Ketua Penguji


Edy Prayitno, S.Kom., S.E., M.Eng.
NIP/NPP. 151185


Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T.
NIP/NPP. 851013


Anggota
Cosmas Harvawan, S.TP., S.Kom., M.Cs.
NIP/NPP. 051150

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 25 FEB 2020

Ketua Program Studi Sistem Informasi




Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs.
NIP/NPP. 19780315 200501 2 002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya/Keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang Pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Februari 2020



Khurmain Sutrya

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil' alamin Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT untuk kasih karunia dalam kehidupan saya serta yang selalu memberikan kesehatan dan kekuatan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan segala kerendahan hati kupersembahkan lembaran-lembaran sederhana ini kepada :

1. Kedua orang tua saya yang tercinta Ibu Tri Rahayu Dan Bapak Yakub yang telah memberikan dukungan, pengorbanan, motivasi dan doa tanpa henti kepada saya.
2. Untuk Kakak dan Adikku yang secara tidak langsung memberikan motivasi dan dukungan agar saya bisa segera menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Edy Prayitno, S.Kom., S.E., M.Eng. yang sudah membimbing dalam proses pengerjaan tugas akhir/skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini memberikan bimbingan dan pelajaran bukan sebatas materi kuliah tetapi sering memberikan nilai-nilai kehidupan dan semangat bagi kami mahasiswa/i.
5. Sahabat dan Teman Seperjuangan Adi Patria, Ghani ArRauuf s, Jamalludin, Ahmad Shiddiq, Syahrul, Mashudi, Rama, Muqlis, Jul Rahmat dan keluarga besar *base camp* yang sudah menjadi saudara dalam menempuh perkuliahan, menjadi teman mengeluh dan bercanda untuk melupakan sejenak kepenatan hidup dalam perkuliahan.
6. Orang – orang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas semua yang kalian bagikan, sukses buat kalian semua.

MOTTO

“Belajarlah mengalah, sehingga tiada seorang pun yang mengalahkanmu.
Belajarlah merendah, sehingga tiada seorang pun yang merendahkanmu.
Belajarlah bersabar, sehingga Allah mengangkat derajatmu.”

Habib Syech bin Abdul Qodir Assegaf

"Jika masa mudamu sering diremehkan orang lain, maafkan mereka. Tapi jangan lupa catat dan ingat nama mereka, untuk memotivasi dirimu selalu menjadi lebih baik dari mereka.”

Sandiaga Salahuddin Uno
(Wakil Gubernur DKI Jakarta Ke-10)

“Pada saat masalah menghampirimu, janganlah berkecil hati, itu adalah pasangan hidupmu itu adalah takdirmu. Sesuatu yang sudah dipersiapkan untukmu, bahkan sebelum kau dilahirkan itu adalah pelengkap hidupmu itu adalah gurumu, maka cintailah dia.”

Nazril Irham
(Ariel)

“Sedikit lebih beda lebih baik dari pada sedikit lebih baik”

Pandji Pragiwaksono

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| MOTTO | v |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| KATA PENGANTAR..... | xv |
| ABSTRAK | xvii |
| ABSTRACT | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 2 |
| 1.3 Ruang Lingkup | 2 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 3 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 3 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI | 5 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka | 5 |
| 2.2 Landasan Teori | 9 |
| 2.2.1 Usability..... | 9 |
| 2.2.2 Evaluasi Heuristik..... | 10 |
| 2.2.3 Sampel..... | 12 |
| 2.2.4 Skala Likert..... | 13 |
| 2.2.5 Menganalisis Data Skala Likert | 14 |
| 2.2.6 Analisis Data..... | 15 |
| 2.2.7 Uji Reliabilitas..... | 16 |
| 2.2.8 Uji Vliditas..... | 16 |

| | |
|---|---------------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 18 |
| 3.1 Bahan/Data | 18 |
| 3.2 Peralatan | 18 |
| 1) Google Form | 18 |
| 2) Web Browser Chrome | 18 |
| 3) SPSS..... | 19 |
| 4) Microsoft Excel 2013..... | 19 |
| 3.3 Pengumpulan Data..... | 19 |
| 3.3.1 Studi Literatur | 19 |
| 3.3.2 Observasi..... | 19 |
| 3.3.3 Kuesioner | 20 |
| 3.3.4 Sampel..... | 20 |
| 3.3.5 Instrumen Penelitian..... | 21 |
| 3.4 Analisis Perancangan..... | 22 |
| 3.4.1 Alur Penelitian | 22 |
| 3.5 Rancangan Kuesioner..... | 24 |
| BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN | 28 |
| 4.1 Karakteristik Responden..... | 28 |
| 4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 28 |
| 4.1.2 Berdasarkan Pekerjaan..... | 29 |
| 4.2 Analisis <i>Usability</i> Berdasarkan Sepuluh Heuristik | 29 |
| 4.2.1 Visibilitas Status Sistem (<i>visibility of system status</i>) | 29 |
| 4.2.2 Kecocokan Antara Sistem dan Pada Kenyataannya (<i>match between system and the real world</i>)..... | 36 |
| 4.2.3 Kontrol dan Kebebasan Pengguna (<i>user control and freedom</i>) | 43 |
| 4.2.4 Konsistensi dan Standar (<i>consistency and standards</i>)..... | 52 |
| 4.2.5 Pencegahan Kesalahan (<i>error prevention</i>) | 59 |
| 4.2.6 Penemuan Kembali (<i>recognition rather than recall</i>) | 67 |
| 4.2.7 Fleksibilitas dan Efisiensi Penggunaan (<i>flexibility and efficiency of use</i>) | 74 |

| | |
|---|------------|
| 4.2.8 Desain Estetika dan Minimalis (<i>aesthetic and minimalist design</i>)..... | 80 |
| 4.2.9 Bantuan Pengguna Mengenali, Mendiagnosis, dan Memulihkan dari Kesalahan (<i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i>) | 87 |
| 4.2.10 Bantuan dan Dokumentasi (<i>help and documentation</i>) | 95 |
| 4.3 Rata-rata <i>usability</i> berdasarkan 10 metode Heuristic Evaluation..... | 102 |
| BAB V PENUTUP | 107 |
| 5.1 Kesimpulan | 107 |
| 5.2 Saran | 107 |
| DAFTAR PUSTAKA | 109 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 28 |
| Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan | 29 |
| Gambar 4.3 Hasil uji validitas pernyataan 1 dan pernyataan 2, pernyataan 3, dan pernyataan 4 | 30 |
| Gambar 4.4 Hasil uji reliabilitas pernyataan 1 dan pernyataan 2, pernyataan 3, dan pernyataan 4 | 31 |
| Gambar 4.5 Persentase responden yang setuju pada <i>visibility of system status</i> pada Bukalapak.com | 34 |
| Gambar 4.6 Persentase pernyataan <i>visibility of system status</i> pada web Blibli.com..... | 35 |
| Gambar 4.7 <i>Visibility of system status</i> | 35 |
| Gambar 4.8 <i>Visibility of system status</i> | 36 |
| Gambar 4.9 Hasil uji validitas pernyataan 5, pernyataan 6, pernyataan 7 dan pernyataan 8 | 37 |
| Gambar 4.10 Hasil uji reliabilitas pernyataan 5, pernyataan 6, pernyataan 7 dan pernyataan 8 | 38 |
| Gambar 4.11 Persentase responden Bukalapak.com yang setuju pada Kecocokan antara sistem dan pada kenyataannya | 41 |
| Gambar 4.12 Persentase responden Blibli.com yang setuju pada kecocokan antara sistem dan pada kenyataannya | 42 |
| Gambar 4.13 <i>match between system and the real world</i> | 42 |
| Gambar 4.14 <i>match between system and the real world</i> | 43 |
| Gambar 4.15 hasil uji validitas pernyataan 9, pernyataan 10, pernyataan 11 dan pernyataan 12 | 44 |
| Gambar 4.16 hasil uji reliabilitas pernyataan 9, pernyataan 10, pernyataan 11 dan pernyataan 12 | 45 |
| Gambar 4.17 Persentase responden Bukalapak.com yang setuju pada kontrol dan kebebasan pengguna..... | 48 |

| | |
|---|----|
| Gambar 4.18 Persentase responden Blibli.com yang setuju pada kontrol dan Kebebasan pengguna..... | 49 |
| Gambar 4.19 <i>user control and freedom</i> | 49 |
| Gambar 4.20 <i>user control and freedom</i> | 50 |
| Gambar 4.21 <i>user control and freedom</i> | 51 |
| Gambar 4.22 <i>user control and freedom</i> | 51 |
| Gambar 4.23 hasil uji validitas pernyataan 13, pernyataan 14, pernyataan 15 dan pernyataan 16 | 52 |
| Gambar 4.24 hasil uji validitas pernyataan 13, pernyataan 14, pernyataan 15 dan pernyataan 16 | 53 |
| Gambar 4.25 Persentase responden Bukalapak.com yang setuju pada konsistensi dan standar | 57 |
| Gambar 4.26 Persentase responden Blibli.com yang setuju pada konsistensi Dan standar..... | 57 |
| Gambar 4.27 <i>consistency and standards</i> | 58 |
| Gambar 4.28 <i>consistency and standards</i> | 59 |
| Gambar 4.29 hasil uji validitas pernyataan 17, pernyataan 18, pernyataan 19 dan pernyataan 20 | 60 |
| Gambar 4.30 hasil uji validitas pernyataan 17, pernyataan 18, pernyataan 19 dan pernyataan 20 | 61 |
| Gambar 4.31 Persentase responden Bukalapak.com yang setuju pada Pencegahan kesalahan..... | 64 |
| Gambar 4.32 Persentase responden Blibli.com yang setuju pada pencegahan Kesalahan | 65 |
| Gambar 4.33 <i>error prevention</i> | 66 |
| Gambar 4.34 <i>error prevention</i> | 67 |
| Gambar 4.35 hasil uji validitas pernyataan 21, pernyataan 22, pernyataan 23 dan pernyataan 24 | 67 |

| | |
|--|----|
| Gambar 4.36 hasil uji reliabilitas pernyataan 21, pernyataan 22, pernyataan 23 dan pernyataan 24 | 68 |
| Gambar 4.37 Persentase responden Bukalapak.com yang setuju pada Evaluasi penemuan kembali | 71 |
| Gambar 4.38 Persentase responden Blibli.com yang setuju pada evaluasi Penemuan kembali | 72 |
| Gambar 4.39 <i>recognition rather than recall</i> | 73 |
| Gambar 4.40 <i>recognition rather than recall</i> | 73 |
| Gambar 4.41 hasil uji validitas pernyataan 25, pernyataan 26, pernyataan 27 dan pernyataan 28 | 74 |
| Gambar 4.42 hasil uji reliabilitas pernyataan 25, pernyataan 26, pernyataan 27 dan pernyataan 28 | 75 |
| Gambar 4.43 persentase responden Bukalapak.com Fleksibilitas dan efisiensi penggunaan | 78 |
| Gambar 4.44 Persentase responden Blibli.com Fleksibilitas dan efisiensi Pengguna | 79 |
| Gambar 4.45 <i>flexibility and efficiency of use</i> | 80 |
| Gambar 4.46 <i>flexibility and efficiency of use</i> | 80 |
| Gambar 4.47 hasil uji validitas pernyataan 29, pernyataan 30, pernyataan 31 dan pernyataan 32 | 81 |
| Gambar 4.48 hasil uji reliabilitas pernyataan 29, pernyataan 30, pernyataan 31 dan pernyataan 32 | 82 |
| Gambar 4.49 persentase responden Bukalapak.com Desain estetika dan minimalis | 85 |
| Gambar 4.50 Persentase responden Blibli.com Desain estetika dan minimalis | 86 |
| Gambar 4.51 <i>aesthetic and minimalist design</i> | 86 |
| Gambar 4.52 <i>aesthetic and minimalist design</i> | 87 |

| | |
|--|-----|
| Gambar 4.53 hasil uji validitas pernyataan 33, pernyataan 34, pernyataan 35 dan pernyataan 36 | 88 |
| Gambar 4.54 hasil uji reliabilitas pernyataan 33, pernyataan 34, pernyataan 35 dan pernyataan 36 | 89 |
| Gambar 4.55 persentase responden Bukalapak.com Bantuan pengguna mengenali, mendiagnosis, dan memulihkan dari kesalahan | 92 |
| Gambar 4.56 Persentase responden Blibli.com Bantuan pengguna mengenali, mendiagnosis, dan memulihkan dari kesalahan | 93 |
| Gambar 4.57 <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> | 94 |
| Gambar 4.58 <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> | 94 |
| Gambar 4.59 hasil uji validitas pernyataan 37, pernyataan 38, pernyataan 39 dan pernyataan 40 | 95 |
| Gambar 4.60 hasil uji reliabilitas pernyataan 37, pernyataan 38, pernyataan 39 dan pernyataan 40 | 96 |
| Gambar 4.61 persentase responden Bukalapak.com Bantuan dan dokumentasi | 99 |
| Gambar 4.62 Persentase responden Blibli.com bantuan dan dokumentasi..... | 100 |
| Gambar 4.63 <i>help and documentation</i> | 101 |
| Gambar 4.64 <i>help and documentation</i> | 101 |
| Gambar 4.65 rata-rata <i>usability heuristic</i> Bukalapak.com..... | 105 |
| Gambar 4.66 rata-rata <i>usability heuristic</i> Blibli.com..... | 106 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1. Tabel perbandingan penelitian | 7 |
| Tabel 2.2. Penafsiran hasil perhitungan jawaban kuisisioner | 16 |
| Tabel 3.1 Kisi-kisi Kuesioner Analisis <i>Usability</i> Pada <i>Website E-Commerce</i> Bukalapak.com..... | 25 |
| Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner Analisis <i>Usability</i> Pada <i>Website E-Commerce</i> Blibli.com..... | 26 |
| Tabel 4.1 <i>Visibility of system status</i> Bukalapak.com | 31 |
| Tabel 4.2 <i>Visibility of system status</i> Blibli.com | 32 |
| Tabel 4.3 <i>Match Between System and The Real World</i> Bukalapak.com | 38 |
| Tabel 4.4 <i>Match Between System and The Real World</i> Blibli.com | 39 |
| Tabel 4.5 <i>User Control and Freedom</i> Bukalapak.com..... | 45 |
| Tabel 4.6 <i>User Control and Freedom</i> Blibli.com..... | 46 |
| Tabel 4.7 Konsistensi dan standar Bukalapak.com..... | 54 |
| Tabel 4.8 Konsistensi dan standar Blibli.com..... | 55 |
| Tabel 4.9 Pencegahan kesalahan (<i>error prevention</i>) web Bukalapak.com..... | 61 |
| Tabel 4.10 Pencegahan kesalahan (<i>error prevention</i>) web Blibli.com..... | 63 |
| Tabel 4.11 Penemuan kembali (<i>recognition rather than recall</i>) pada web Bukalapak.com..... | 69 |
| Tabel 4.12 Penemuan kembali (<i>recognition rather than recall</i>) pada web Blibli.com..... | 70 |
| Tabel 4.13 <i>flexibility and efficiency of use</i> Bukalapak.com..... | 75 |
| Tabel 4.14 <i>flexibility and efficiency of use</i> Blibli.com..... | 77 |
| Tabel 4.15 <i>aesthetic and minimalist design</i> Bukalapak.com | 82 |
| Tabel 4.16 <i>aesthetic and minimalist design</i> Blibli.com | 83 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4.17 <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> Bukalapak.com..... | 89 |
| Tabel 4.18 <i>help users recognize, diagnose and recover from errors</i> Blibli.com... | 91 |
| Tabel 4.19 <i>help and documentation</i> web Bukalapak.com | 97 |
| Tabel 4.20 <i>help and documentation</i> web Blibli.com | 98 |
| Tabel 4.21 Rata-rata <i>usability</i> heuristik Bukalapak.com dan Blibli.com | 102 |

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang menjadi salah satu syarat program studi Sistem Informasi Strata-1 STMIK AKAKOM Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari peran berbagai pihak yang telah banyak memberikan bantuan, nasehat, bimbingan, motivasi dan dukungan. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga khususnya kepada:

1. Bapak Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T. selaku ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta.
2. Ibu Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs., selaku ketua jurusan Sistem Informasi STMIK AKAKOM Yogyakarta dan dosen pembimbing akademik.
3. Bapak Edy Prayitno, S.Kom., S.E., M.Eng., selaku dosen pembimbing skripsi.
4. Kedua orang tua dan Keluarga terima kasih atas kasih sayang, pengorbanan, dukungan, motivasi dan doanya selama ini.
5. Semua pihak dan sahabat-sahabat yang telah berjuang bersama sehingga terselesaikan skripsi ini. Terimakasih kepada teman teman semua angkatan 2015 khususnya Adi Patria, Ghani ArRauuf s, Jamalludin, Ahmad Shiddiq, Syahrul, Mashudi, Rama, Muqlis, Jul Rahmat, keluarga besar *base camp* dan masih banyak lagi yang belum saya sebutkan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak kekurangannya, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat menyempurnakan penulisan ini sehingga dapat bermanfaat dan berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Aamiin.

Yogyakarta, Februari 2020

Khurmain Sutrya

ABSTRAK

Penelitian ini mencoba untuk menganalisis tingkat *usability* situs web BUKALAPAK.COM dan BLIBLI.COM berdasarkan metode evaluasi heuristik guna mengetahui kekurangan dari situs web BUKALAPAK.COM DAN BLIBLI.COM berdasarkan sepuluh prinsip heuristik. Tujuan dari penelitian ini adalah menguji tingkat *usability* di website bukalapak.com dan blibli.com, serta membandingkan hasil evaluasi *usability* menggunakan metode heuristik di situs web Bukalapak.com dan Blibli.com.

Penelitian ini cara yang digunakan untuk menganalisis *usability* pada situs web Bukalapak.com dan Blibli.com dengan menggunakan kuisisioner melalui google form, dari kuisisioner tersebut sebuah dasar perhitungan untuk mengetahui tingkat *usability* dari pengalaman pengguna dalam menggunakan situs web Bukalapak.com dan Blibli.com.

Berdasarkan hasil rata-rata persentase responden dengan menggunakan metode evaluasi heuristik BUKALAPAK.COM memiliki nilai persentase 79,70% sedangkan BLIBLI.COM memiliki nilai 79,83%. Dari hasil kedua situs web menurut responden melalui kuesioner 10 heuristik rata-rata nilai BLIBLI.COM lebih besar dibandingkan dengan BUKALAPAK.COM.

Kata Kunci : evaluasi, heuristik, situs web, *usability*

ABSTRACT

This study tries to analyze the usability level of the BUKALAPAK.COM and BLIBLI.COM web sites based on a heuristic evaluation method to find out the shortcomings of the BUKALAPAK.COM AND BLIBLI.COM web sites based on ten heuristic principles. The purpose of this study is to examine the level of usability on the web sites bukalapak.com and blibli.com and compare the results of usability evaluations using the heuristic method on the Bukalapak.com and Blibli.com web sites

In this study the method used to analyze usability is on the Bukalapak.com and Blibli.com web sites using a questionnaire through the Google form, from the questionnaire a basic calculation to determine the usability level of user experience in using the Bukalapak.com and Blibli.com web sites.

Based on the results of the average percentage of respondents using the BUKALAPAK.COM heuristic evaluation method has a percentage value of 79.70% while BLIBLI.COM has a value of 79.83%. From the results of the two websites according to respondents through a 10 heuristic questionnaire the average value of BLIBLI.COM is greater than BUKALAPAK.COM.

Keywords: evaluation, heuristics, usability, websites